

番号	コメントの概要	金融庁の考え方
1	認定申請のための添付書類として「役員の略歴を記載した書類」とありますが、具体的にはどのような書類を添付しなければならないのでしょうか。例えば、金融商品取引業者の登録申請のための書類と同様のものではないのでしょうか。	金融商品取引業者の登録申請のための書類と同様のものを添付していただきます。金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-3-1(4)をご参照ください。
2	既存の業界団体が認定投資者保護団体の認定を受ける場合と、新たに認定投資者保護団体を発足する場合の二通りがあると考えられる。これら二通りの団体に対し、同様に定めていい要件と、それぞれに厳しくすべき要件とがあるように考えるが、そうした観点を考慮すべきである。 それぞれに厳しくすべき要件として、例えば、既存の団体の場合には「利害関係は厳しく排除しなければいけない」と考えるし、新たな団体であれば、「資質要件」「人材の研修」などの要件をより厳しく審査することが考えられる。	認定投資者保護団体の認定については、金融商品取引法(以下「金商法」といいます。)第79条の8に該当していないか、同法第79条の9各号に適合しているか、といった点を考慮し判断されることとなります。 認定の判断に当たっては、団体ごとの成り立ちや人的構成の差異等も含め様々な要素を考慮する必要があると考えており、その上で、法令で求められている基準を満たしているか否かを個別具体的に検証することとしています。
3	第4条第1項「業務の実施の方法に関する書類」においては、 ①苦情の申し出ルート、あっせんの申し出ルート(あるいは「相談」の位置づけ) ②設置場所 ③解決に至るまでの期間 といった項目についても提出を求めるべきである。こうした項目によって、苦情、あっせんに至るまでに「相談」業務の位置付け、「相談」から「苦情」「あっせん」へ至る道筋が明確化される。いたずらに門前払いが行われないような制度設計が望まれる。	第4条第2項第1号及び第3項第2号には、「苦情解決の実施体制」及び「あっせんの実施体制」について審査することになっており、ご意見にいただいた「①苦情の申し出ルート、あっせんの申し出ルート(あるいは「相談」の位置づけ)、②設置場所、③解決までの期間」については、こうした項目の審査の中で確認をし、その適切性について検証していきたいと考えています。
4	第4条において提出を求めた書類に記載された内容についての判断基準の明示が必要と考える。 また、判断に際しては、金融についての専門性だけでなく、消費者問題としての専門性(情報力や交渉力の格差への配慮)からも基準を設けるべきである。 例えば「苦情解決の実施体制」であれば、どのような人材が配置されているのかの基準が必要であるし、「公表」の範囲も様式を見る限り簡単すぎる。また「研修」の内容や頻度についてのチェックも必要である。	業務の実施の方法に関する書類の内容の適切性については、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えます。例えば実施体制、公表、研修の範囲等については、苦情・あっせん等の対象となる業務の種類、内容、業者数等に応じて、求められるレベルも区々であると考えられますので、あらかじめ詳細な判断基準を定め、一律に適用することは困難だと考えます。 もっとも、実際の認定審査に当たっては、対象業務の種類等の差異を踏まえつつ、それぞれのレベルに応じて、苦情等の実施体制として申立人の立場に配慮がなされているか、といった点や、相談・苦情対応の実務経験等についても確認することとしております。また、公表の範囲については、団体の集計事務にも配慮し最低限の水準を示したものであり、これ以上の積極的な公表を懇請することとしています。
5	第5条「業務の適正かつ確実な実施のための知識及び能力を明らかにする書類」について、判断基準をどう定めるのか明記すべきである。	業務の実施の方法に関する書類の内容の適切性については、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えます。知識・能力については、苦情・あっせん等の対象となる業務の種類、内容、業者数等に応じて求められるレベルも区々であると考えられますので、あらかじめ詳細な判断基準を定め、一律に適用することは困難だと考えます。

番号	コメントの概要	金融庁の考え方
6	第7条「経理的基礎を証する書類」について、経理的基礎を証する書類の記載事項については、利害関係の排除をチェックするためにも資産、運営資金などについての出所の明記が必要である。	当該書類を提出していただく趣旨は、金商法第79条の9第1項第2号に定める、経理的基礎を確認するためのものであり、利害関係の排除をチェックするものではありませんが、認定投資者保護団体の経理的書類を含む申請に係る書面を精査し、公正性に問題がないかを確認することとしています。
7	第8条における「認定基準の審査」においては、暴力団の排除要件などがうたわれているが、判断基準を明示すべきである。	暴力団との関係等については、関係機関とも連携し入手した様々な情報を総合的に勘案し、個別事例ごとに判断する必要があり、その判断基準を詳細に定め、明示することは困難だと考えます。
8	別紙様式第2号「実績報告」について、実績報告は「件数」のみでの報告を求めているが、「概要の公表も望ましい」としていただきたい。	ご意見を踏まえ、第4条第2項第4号及び同条第3項第5号を「結果の記録及び集計結果の公表の様式は、別紙様式第2号に準じて作成するものでなければならない。なお、概要を公表することが望ましい。」に修正します。
9	認定投資者保護団体間、あるいは別途の事業者団体間における苦情・紛争解決の移送のルールが必要である。	別の団体による苦情の解決やあっせんを望む場合には改めて別に申立てを行う手段もとりうることから、必ずしも移送ルールは必要ないものと考えます。
10	当該認定投資者保護団体の苦情・紛争の解決について不満、意見がある場合の申出先の明記が必要と考える。少なくとも、当該団体にもその窓口を設けるべきである。	第4条第2項第9号及び同条第3項第9号「手続きに関する事項」において、当該認定投資者保護団体の苦情の解決やあっせんが不調な場合の手続きを求めることにしています。
11	法務省における民間ADRの認証制度との整合性はどうか図られたのか。提出する書類で競合するものがあるれば、代替も可能ではないか。	認定投資者保護団体の制度は、苦情解決・あっせん業務の業態横断的な取組みを更に推進するため、金商法上の自主規制機関以外の民間団体が行う苦情解決・あっせん業務について、行政がこれを認定すること等により民間団体の業務の信頼性の確保する制度であり、裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律（以下「ADR法」といいます。）に規定する法務大臣の認証による認証紛争解決事業者制度とは異なる制度ですが、例えば、以下のような措置により、整合性を確保することとしています。 ① ADR法に規定する認証解決手続の業務は、「認定の申請に係る業務以外の業務」（金商法施行令第18条の4の3第2項第8号）に該当します。従って、認定投資者保護団体の申請を受けようとする者がADR法第5条の認証を受けている場合には、金商法施行令第18条の4の3第2項第8号の規定に従い、認証紛争解決手続きの業務の種類及び概要を記載した書類を、認定申請書に添付しなければならないこととなります。 ② ADR法による認証申請及び認定投資者保護団体の認定申請の際に提出する書類の中で同様のものがあり、実質的に判断して問題がなければ、同じものを提出することも認められると考えます。

番号	コメントの概要	金融庁の考え方
12	<p>政府においては認定投資者保護団体の設立をもって金融分野における苦情・紛争解決の仕組みが整えられたとすべきではない。市場を構成する事業者の適切な費用負担のもとに総合的な苦情・紛争解決機関の設置に向け、さらに検討を重ねるべきである。</p>	<p>貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
13	<p>消費者との紛争解決を行う団体を対象として、金商法第79条の7第1項の認定をする場合、取引力の格差を考慮して諸活動に取り組んでいる団体であること、ならびに消費者保護のための実践活動の実績がある団体であることがポイントになると思います。</p>	<p>貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
14	<p>消費者保護や紛争解決等の諸活動の実績のある、またその分野での人的ソースが豊かな消費者団体は、金商法第79条の7第1項の認定対象としてさほど問題がないと思います。</p>	<p>貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
15	<p>銀行協会や生・損保協会のような事業者団体が認定投資者保護団体になることが可能なようですが、同じ事業者団体の中に、現行の本来業務の紛争解決窓口（認定業務の対象となる業務以外）と認定投資者保護団体（認定業務の対象）としての紛争解決窓口の二つを作るという理解でいいのでしょうか。</p> <p>もしそうなら、二つの機関を作る意義やメリットが分かりません。本体これらの事業者団体は自主規制機関として再編成されるべきであり、そうした方向性を見据えつつ、現行の紛争解決窓口を、全ての業務に対応できる紛争解決機関として整備する方向が望ましいと考えます。</p>	<p>認定投資者保護団体制度においては、現行の紛争解決窓口と別の認定業務用の窓口を設けることを求めています。認定業務以外の業務についても兼業業務として行うことが制度上可能（金商法施行令第18条の4の3第2項第8号参照）であり、一つの窓口で処理することができることとなっています。</p> <p>認定投資者保護団体が行う紛争解決・あっせん事案のうち認定業務については、その適正かつ確実に行う観点から、それ以外の業務については、認定業務が不公正となるおそれがないかどうかの観点から監督を受けることとなります。</p>
16	<p>消費者団体や事業者団体以外の団体を対象として金商法第79条の7第1項の認定をする場合は、ことさら慎重な対応が必要です。例えば、以下のような点に留意する必要があると思います。</p> <p>◇これまで、消費者保護のため、どのような「実践活動」に取り組んできたか。</p> <p>◇当該団体が苦情・あっせんに取り組む目的。（例えばビジネスや営利目的等）</p> <p>◇国民生活センター、消費生活センター、消費者団体の活動や紛争解決の手法を理解学んでいるか。</p> <p>◇苦情を直接受ける者は、消費生活相談員や消費生活アドバイザー等の有資格者か、また相談実務の経験があるか。</p> <p>◇あっせん委員は、弁護士なら、例えば、消費者紛争の訴訟、仲裁、和解、相談、110番活動等の履歴があるか、日本弁護士連合会の自主的な消費者保護の活動にどのように関わっているか、相談員等のための研修・教育・研究会などに協力しているか等。</p> <p>◇あっせんの公平性・中立性の確保のため、取引業協会府令20条（あっせん委員の特別の利害関係者）に抵触しない人的リソースを確保しているか。</p> <p>◇資金の提供者はだれか。資金の提供者により、紛争解決の中立性が損なわれることがないか。中立性が損なわれないために、どのような措置を講じているか。（認定投資者保護団体は、金融商品取引業協会のような自主規制機関ではなくボランティアな団体なので、このチェックはことさら重要と思われます。）</p> <p>◇相談員・あっせん委員などの報酬。</p> <p>◇相談・あっせんは有料か、無料か。</p>	<p>貴重なご意見として参考にさせていただきます。認定投資者保護団体の認定審査にあつては、本指針第5条各号に掲げる書類を参考に、例えば、認定の申請に係る業務及び対象事業に関する業務の知識及び経験を有する職員が確保されているか、並びに苦情解決について公正な第三者の意見を踏まえることができる体制を整備しているか等を審査することとしており、ご指摘の点に留意しつつ、認定制度の適切な運用を通じて投資者保護を図ってまいります。</p>

番号	コメントの概要	金融庁の考え方
	<p>◇苦情規則⇒国民生活センター、消費生活センター消費者団体並みの手続きが定められているか、例えば、苦情をそのまま事業者に戻すようなことをしない、すべて相談員を介して苦情の解決にあたる等（センター等の実態はこうなっています）、また、何日以内に解決できない場合はあっせんにまわす等の定めが置かれているか。</p> <p>◇あっせん規則⇒あっせんの実効性を担保すべく、片面拘束性を定めているか、また、何日以内に紛争を解決する等の定めが置かれているか。◇相談員・あっせん委員などの報酬。</p> <p>◇相談・あっせんは有料か、無料か。</p> <p>◇苦情規則⇒国民生活センター、消費生活センター消費者団体並みの手続きが定められているか、例えば、苦情をそのまま事業者に戻すようなことをしない、すべて相談員を介して苦情の解決にあたる等（センター等の実態はこうなっています）、また、何日以内に解決できない場合はあっせんにまわす等の定めが置かれているか。</p> <p>◇あっせん規則⇒あっせんの実効性を担保すべく、片面拘束性を定めているか、また、何日以内に紛争を解決する等の定めが置かれているか。</p>	
17	<p>消費者市場と市場の公正を担保するため、事後の救済システムは市場にとって不可欠です。法は、自主規制機関である金商品取引業協会に、苦情・あっせんの義務を課していますが、残念ながら、多数の未加入事業者の存在を許容しています。しかし、市場で利益を得ている事業者が、紛争解決の費用を負担すべきということは、市場の基本理念であり、法以前の問題です。</p> <p>したがって、アウトサイダーを含むすべての事業者の費用負担で、登録事業者すべてを加入対象とする、紛争解決機関を整備・設置することが、まず、行政に課せられていると思います。その上で、消費者が多様な紛争解決の場を持つことは、消費者利益にかなうものですから、信頼の置ける、ボランティアな、認定投資者保護団体を多数配置することには問題ありません。</p> <p>しかし、認定投資者保護団体は、ボランティアという限界があり、あくまで「従」に留まる存在です。「主」たる、市場に参加し、市場から利益を得ている事業者の当然の義務としての紛争解決機関の整備・設立に取り組むことが先決だと思います。</p>	<p>認定投資者保護団体の制度は、金融審議会金融分科会第一部会報告（平成17年12月22日）を踏まえ、苦情解決・あっせん業務の業態横断的な取組みを更に推進する観点から導入された制度です。</p> <p>なお、業態横断的な紛争解決に関する更なる取組みについては、金融トラブル連絡協議会等の場により検討が進められているところであり、また、本年5月に金融商品取引業協会懇談会において取りまとめられた「金融商品取引業協会のあり方について（中間論点整理）」においても、「問題のある業者をそのままにし、「利用者が安心して投資を行える環境」が置き去りになるような状況は避けなければならない。」との考えの下、「①相談窓口が複数あることによって、実際にトラブルに遭った時にどこに相談を持ちかけるべきか分からなくなる」と、②自主規制の隙間が存在することにより、どこの窓口でも対応してもらえないという状態になること、③協会ごとに苦情解決・あっせんのための人員確保の状況に差異があるために、金融商品・サービスの種類によって結果に差異が生じること、などは回避する必要がある。」とし、「そうした観点から、当面、各協会でする苦情解決・あっせん機能を一つの機関に統合し、そこに隙間ない金融商品・サービスのトラブルの救済機能を集約することで、ワンストップで利用者保護が図られる体制にすることが望ましい」との考え方が示されており、また、そのための具体的施策として、当面、例えば共通のマークやロゴの利用（掲示の義務化等）、共同のパンフレット作成、協会の枠を越えた「全国共通ダイヤルの電話相談窓口」を設置し、相談内容ごとに各協会に振り分けるなどの方策も非常に有効とされており、当局としては、まずはこうした自主規制の取組みについて注視し、必要な協力を行っていきたく考えています。</p>
18	<p>金融商品取引法で認定投資者保護団体制度の趣旨は「苦情解決・あっせん業務に関する業態横断的な取組みを推進すること」にあり、金融商品取引法の直接対象でない業態まで広く認定対象としたことは支持する。</p>	<p>貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>

番号	コメントの概要	金融庁の考え方
19	<p>基本的に一般消費者と事業者ではその知識や情報には格段の差異がある。今まで、一般投資家は長時間を要し、その上多額の費用を必要とする裁判を想像するだけで、多くの消費者は泣き寝入りさせざるを得ない状態であった。今回、裁判以外の解決方法としての民間ADR機関の設置は、消費者にとっても解決方法の選択肢が拡大するとして期待される。</p>	<p>貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
20	<p>消費者にとり公正で使いやすい認定投資者保護の要件に是非以下の項目も考慮に入れることを望みたい。</p> <p>現在、全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会などが認定投資者保護団体として認定を求める予定と報じられている（日経新聞、2007年7月23日）。これらの業界は従来、消費者から寄せられる苦情が多い。これらの業界に苦情を申し出てもその解決や回答は、消費者からは業者寄りであると批判されている。それは人材そのものが、業界を組成する企業から輩出しているため、業界を批判する筈はなく、公正さに疑問を生じさせる要因となっている。</p> <p>また、法律家の全てが消費者問題に詳しいものでもない。そのため、あっせん委員の要件に法律家のみを規定することは避けるべきである。裁判によらない解決は単に費用と時間の制約であってはならず、解決も判例のみに頼るものであってはならない。判例主義をとるなら消費者ははじめから勝敗がわかった試合に臨むことと同じである。裁判外である解決にはもっと柔軟性を求められる。</p>	<p>業務の適正かつ確実な実施のための知識及び能力を明らかにする書類の審査に当たっては、「苦情解決について公正な第三者の意見を踏まえることができる体制整備」について検証するのみならず、「あっせん委員の選任を公正かつ適切に行うための体制整備」や、「公正なあっせん案を作成することができる体制整備」についても検証することとしております。こうした体制面の審査においては、ご指摘の点も踏まえつつ、同制度が真に利用者保護に資するものとなるような適切な運用を行っていく必要があると認識しております。</p>
21	<p>第4条第3項第3号「あっせん委員の選任方法及び選定基準」に、消費者問題に詳しい人材を入れることを明記すべきである。</p> <p>一般投資家はその多くが自分の苦情の論点を整理できていない。そのような消費者の思いや苦情を読み解き論点を明確にすることができるのは、法的な資格要件とは異なる。問題の早急な解決には消費者問題に詳しい人材を入れることは必須であると考え。そのために消費者問題に直接関わった経験者や詳しいあっせん委員の選任要件に入れるべきである。</p> <p>この要件が満たされると第5条第4号「苦情解決について公正な第三者の意見を踏まえること出来る体制を整備している」といえる。また、同条第5号「あっせん委員の選任を公正かつ適切に行うための体制を整備していることを明らかにする」ことも可能といえる。</p>	<p>あっせん委員は消費者問題に詳しいということのみでその適切性が確保されるものではなく、対象業務に関する知識や金商法に関する知識等が具備されている必要があると考えています。こうした、求められる要素の全てを詳細に規定することは困難ですが、指針においては、認定申請者の業務の適正かつ確実な実施のための知識及び能力を明らかにする書類の審査に当たり、「苦情解決について公正な第三者の意見を踏まえることができる体制整備」、「あっせん委員の選任を公正かつ適切に行うための体制整備」、「公正なあっせん案を作成することができる体制整備」について検証することとしており、こうした規定に基づき、個別具体的に審査することとしております。</p>
22	<p>第7条「経理的基礎を証する書類」について、単に経理的に良好なことや債務超過状態でないことの証明だけでなく、認定投資者保護団体への拠出金の出資先も明確にすべきである。なぜなら、資金の出所を明らかにすることは、その認定投資者保護団体の構成からその公正さも図ることができるからである。現在の多くのNPO団体でも出資を明確にしている。資金の出所が明確でない認定投資者保護団体は排除すべきである。</p>	<p>当該書類を提出していただく趣旨は、金商法第79条の9第1項第2号に定める、経理的基礎を確認するためのものであり、利害関係の排除をチェックするものではありませんが、認定投資者保護団体の経理的書類を含む申請に係る書面を精査し、公正性に問題がないかを確認することとしています。</p>